

INFORMATOR O EGZAMINIE ZAWODOWYM

PRACOWNIK OBSŁUGI HOTELOWEJ
962907

Część szczegółowa

Kształcenie wg podstawy programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego z 2019 r.

Aktualizacja – 25 sierpnia 2022 r.

 **CENTRALNA
KOMISJA
EGZAMINACYJNA**

WARSZAWA 2022

Informator opracowała Centralna Komisja Egzaminacyjna w Warszawie
we współpracy z Okręgową Komisją Egzaminacyjną w Krakowie



UKŁAD GRAFICZNY © CKE 2022

Spis treści

1. Wstęp.....	4
2. Informacje o zawodzie.....	5
2.1 Kwalifikacje wyodrębnione w zawodzie.....	5
2.2 Zadania zawodowe.....	5
2.3 Możliwości kształcenia w zawodzie.....	5
3. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań.....	6
<i>Kwalifikacja HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.....</i>	<i>6</i>
3.1. Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu.....	6
3.1.1 HGT.03.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy.....	6
3.1.2 HGT.03.2. Podstawy hotelarstwa.....	7
3.1.3 HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.....	8
3.1.4 HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań.....	13
3.1.5 HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.....	15
3.1.6 HGT.03.6. Język obcy zawodowy.....	18
3.1.7 HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne	19
3.2. Przykład zadania do części praktycznej egzaminu.....	20

1. WSTĘP

Część szczegółowa informatora o egzaminie zawodowym składa się ze Wstępu (1.) i dwóch rozdziałów (2. i 3.):

- 2. INFORMACJA O ZAWODZIE, rozdział zawiera informacje o kwalifikacjach wyodrębnionych w zawodzie, zadania zawodowe i możliwości kształcenia w zawodzie wynikające z podstawy programowej dla zawodu
- 3. WYMAGANIA EGZAMINACYJNE Z PRZYKŁADAMI ZADAŃ, rozdział zawiera przykładowe zadania do części pisemnej i części praktycznej egzaminu.

Przykładowe zadania zamieszczone w części szczegółowej informatora nie wyczerpują wszystkich możliwych zadań, które mogą wystąpić w arkuszach egzaminacyjnych. Informator nie może też być główną wskazówką do planowania procesu kształcenia w zawodzie, gdyż kształcenie powinno odbywać się zgodnie z programami nauczania opracowanymi według obowiązującej podstawy programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego.

Egzamin zawodowy składa się z dwóch części: pisemnej i praktycznej.

Część pisemna egzaminu, która jest przeprowadzana na sali egzaminacyjnej z wykorzystaniem elektronicznego systemu przeprowadzania egzaminu zawodowego, trwa 60 minut i jest w formie testu pisemnego składającego się z 40 zadań zamkniętych. Każde zadanie zawiera cztery odpowiedzi do wyboru, z których tylko jedna jest poprawna. Za poprawne rozwiązanie zadań w części pisemnej można uzyskać maksymalnie 40 punktów.

Część praktyczna egzaminu polega na wykonaniu przez zdającego na stanowisku egzaminacyjnym zadania praktycznego, którego rezultatem może być wyrób, usługa lub dokumentacja. Ocena wykonania zadania jest przeprowadzana zgodnie z zasadami oceniania ustalonymi przez Centralną Komisję Egzaminacyjną.

Więcej ogólnych informacji o egzaminie zawodowym znajduje się w części ogólnej informatora, dostępnej na stronie internetowej Centralnej Komisji Egzaminacyjnej (<https://cke.gov.pl/egzamin-zawodowy/egzamin-zawodowy-formula-2019/informatory-wyposazenie-osrodkow/informatory>).

Wszystkie akty prawne, w tym podstawa programowa, są dostępne na stronie internetowej Centralnej Komisji Egzaminacyjnej (www.cke.gov.pl) oraz na stronach internetowych okręgowych komisji egzaminacyjnych.

2. INFORMACJE O ZAWODZIE

2.1 Kwalifikacje wyodrębnione w zawodzie

W zawodzie **pracownik obsługi hotelowej** wyodrębniono jedną kwalifikację:

Symbol kwalifikacji	Nazwa kwalifikacji
HGT.03	Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

2.2 Zadania zawodowe

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie **pracownik obsługi hotelowej** powinien być przygotowany do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie:

- 1) utrzymywania czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 2) przygotowywania i podawania śniadań;
- 3) organizowania usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

2.3 Możliwości kształcenia w zawodzie

Od roku szkolnego 2019/2020 kształcenie w zawodzie **pracownik obsługi hotelowej** może być realizowane w branżowej szkole I stopnia oraz od 1 września 2020 na kwalifikacyjnych kursach zawodowych.

3. WYMAGANIA EGZAMINACYJNE Z PRZYKŁADAMI ZADAŃ

Wymagania egzaminacyjne to sprawdzane na egzaminie zawodowym efekty kształcenia i kryteria ich weryfikacji zapisane w jednostkach efektów kształcenia dla danej kwalifikacji w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego (<https://cke.gov.pl/akty-prawne>).

Kwalifikacja

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

3.1 Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu

3.2.1 HGT 03.1 Bezpieczeństwo i higiena pracy

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia lub życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1) wymienia rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych występujących w środowisku pracy

Przykładowe zadanie

Która z wymienionych chorób zagraża pracownikom służby pięter, jeżeli przy niedrożnej wentylacji w pokojach hotelowych panuje wysoka temperatura, a w łazienkach wysoka wilgotność?

- A. Tęžec.
- B. Salmonella.
- C. Legionelloza.
- D. Żółtaczka typu C.

Odpowiedź prawidłowa: C

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
7) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego	4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej

Przykładowe zadanie

Gość wychodząc z pokoju hotelowego upadł i dostał napadu drgawek. Zanim przyjedzie pogotowie ratunkowe należy

- A. podnieść gościa i posadzić na krześle.
- B. skontrolować oddech i podjąć akcję resuscytacyjną.
- C. skontrolować oddech i rozluźnić garderobę poszkodowanego.
- D. zabezpieczyć przed urazami podczas drgawek i ułożyć w pozycji bezpiecznej.

Odpowiedź prawidłowa: D

3.2.2 HGT.03.2 Podstawy hotelarstwa

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.2. Podstawy hotelarstwa	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich	2) stosuje politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
Przykładowe zadanie Które z wymienionych działań powinien podjąć właściciel trzygwiazdkowego hotelu, przestrzegając zasad ekologii? A. Zamontować w oknach rolety z niepalnego tworzywa. B. Zlecić pracownikom codzienną wymianę pościeli i ręczników. C. Zamontować krany z perlatozem we wszystkich hotelowych łazienkach. D. Kupować produkty spożywcze w małych, jednorazowych opakowaniach. Odpowiedź prawidłowa: C	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.2. Podstawy hotelarstwa	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
6) charakteryzuje polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa	1) rozróżnia działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie
Przykładowe zadanie Upowszechnianie najtańszej i najbardziej wartościowej wśród młodzieży formy letniego wypoczynku – obozów wędrownych, to cel działania A. Polskiego Towarzystwa Schronisk Miejskich. B. Polskiego Stowarzyszenia Schronisk Miejskich. C. Polskiego Towarzystwa Schronisk Młodzieżowych. D. Polskiego Stowarzyszenia Schronisk Młodzieżowych. Odpowiedź prawidłowa: C	

3.2.3 HGT.03.3 Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter	1) określa zakres współpracy służby pięter z recepcją hotelu

Przykładowe zadanie

Czuwanie nad bezpieczeństwem gości i ich rzeczy, dyskretne obserwowanie osób przebywających w ciągach komunikacyjnych oraz informowanie recepcji o naruszaniu regulaminu hotelu, to obowiązki

- A. pokojowej.
- B. inspektorki.
- C. kierownika piętra.
- D. kierownika służby pięter.

Odpowiedź prawidłowa: A

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie w obiektach świadczących usługi hotelarskie	2) rozróżnia typy jednostek mieszkalnych

Przykładowe zadanie

Który rodzaj jednostki mieszkalnej przedstawiono na zdjęciu?

- A. Duplex.
- B. Specjalną.
- C. Junior suite.
- D. Adjoining room.



Odpowiedź prawidłowa: C

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie w obiektach świadczących usługi hotelarskie	5) dobiera wyposażenie do typu jednostki mieszkalnej

Przykładowe zadanie

Która grupa zawiera elementy wyposażenia rozbudowanego węzła higieniczno-sanitarnego w hotelowej jednostce mieszkalnej?

- A. Wanna z jacuzzi, umywalka, bidet i WC.
- B. Umywalka, wanna z natryskiem, bidet i WC.
- C. Umywalka, wanna z natryskiem, pisuar i WC.
- D. Wanna z hydromasażem, umywalka, pisuar i WC.

Odpowiedź prawidłowa: B

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) wykonuje prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych podczas pobytu gości	2) przestrzega procedur podczas prac porządkowych

Przykładowe zadanie

Wskaż prawidłową kolejność czynności wykonywanych przez pokojową podczas sprzątania pokoju hotelowego.

- A. Wietrzenie, ścielenie łóżka, odkurzanie, opróżnienie kosza i popielniczki.
- B. Wietrzenie, opróżnienie kosza i popielniczki, ścielenie łóżka, odkurzanie.
- C. Ścielenie łóżka, opróżnienie kosza i popielniczki, odkurzanie, wietrzenie.
- D. Opróżnienie kosza i popielniczki, ścielenie łóżka, odkurzanie, wietrzenie.

Odpowiedź prawidłowa: B

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) wykonuje prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych podczas pobytu gości	5) stosuje środki dezynfekcyjne zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją

Przykładowe zadanie

Które elementy należy przetrzeć roztworem dezynfekującym podczas sprzątania jednostki mieszkalnej zwolnionej przez gościa?

- A. Klamki, podłogę w łazience, parapet.
- B. Słuchawkę telefonu, pilot TV, klamki.
- C. Szklanki do wody, pilot TV, blat stołu.
- D. Blat stołu, parapet, podłogę w łazience.

Odpowiedź prawidłowa: B

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia i pobytu gości	2) uzupełnia wyposażenie jednostek mieszkalnych

Przykładowe zadanie

W którym z wymienionych miejsc pokojowa powinna położyć zestaw do czyszczenia odzieży i obuwia oraz igielnik?

- A. W szafie.
- B. Na biurku.
- C. W łazience.
- D. Na bagażniku.

Odpowiedź prawidłowa: A

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
5) utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	2) dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju prac porządkowych w części ogólnodostępnej

Przykładowe zadanie

Którego z przedstawionych urządzeń powinna użyć pokojowa do polerowania podłóg marmurowych?



A.



B.



C.



D.

Odpowiedź prawidłowa: A

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
7) przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczących mienia gości oraz wyposażenia obiektu świadczącego usługi hotelarskie	1) stosuje procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu i pozostawionymi przez gości

Przykładowe zadanie

W trakcie sprzątania jednostki mieszkalnej pokojowa upuściła na podłogę aparat fotograficzny należący do gościa. Po jakim czasie upływa termin przedawnienia roszczeń gościa z tytułu uszkodzenia tego urządzenia?

- A. Trzech miesięcy od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie.
- B. Dwunastu miesięcy od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie.
- C. Sześciu miesięcy od dnia, w którym poszkodowany przestał korzystać z usług hotelu.
- D. Dwunastu miesięcy od dnia, w którym poszkodowany przestał korzystać z usług hotelu.

Odpowiedź prawidłowa: D

3.2.4 HGT.03. 4 Przygotowywanie i podawanie śniadań

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) stosuje metody i techniki przygotowania śniadań	1) dobiera formy podawania śniadań do możliwości obiektu świadczącego usługi hotelarskie

Przykładowe zadanie

Którą formę podawania śniadań przygotowuje gościom pracownik pensjonatu?

- A. A'la carte.
- B. Room service.
- C. Bufet śniadaniowy.
- D. Zestaw śniadaniowy.

Odpowiedź prawidłowa: C



Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) przygotowuje śniadania w części mieszkalnej hotelu	1) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych

Przykładowe zadanie

Przedstawiona na zdjęciu potrawa, to typowy składnik śniadania

- A. angielskiego.
- B. wiedeńskiego.
- C. amerykańskiego.
- D. kontynentalnego.



Odpowiedź prawidłowa: C

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) sporządza śniadania dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych	1) rozróżnia potrzeby żywieniowe gości i ich oczekiwania

Przykładowe zadanie

Które płatki śniadaniowe będą odpowiednie dla gości z nietolerancją glutenu?

- A. Ryżowe.
- B. Pszenne.
- C. Orkiszowe.
- D. Jęczmienne.

Odpowiedź prawidłowa: A

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania oraz podawania śniadań	1) dobiera sprzęt do wykonania potraw i napojów śniadaniowych

Przykładowe zadanie

Która z przedstawionych na rysunkach szklanek do gorących napojów przeznaczona jest do podania kawy latte?



A.



B.



C.



D.

Odpowiedź prawidłowa: A

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
5) przygotowuje room service na zamówienie gościa	1) stosuje zasady serwowania śniadań do pokoju

Przykładowe zadanie

W jaki sposób powinien postąpić pracownik room service po wejściu do pokoju gościa, który zamówił dodatkowo płatne śniadanie do pokoju?

- A. Ustawić tacę na stoliku, przyjąć należność i pożegnać gościa.
- B. Ustawić tacę na stoliku, życzyć smacznego i uprzejmie pożegnać gościa.
- C. Ustawić tacę we wskazanym miejscu, życzyć smacznego i przyjąć należność.
- D. Ustawić tacę we wskazanym miejscu, zapytać o dodatkowe życzenia i podać rachunek do podpisu.

Odpowiedź prawidłowa: D

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
6) przygotowuje nakrycie i bieliznę stołową do rodzaju śniadania	5) nakrywa stół do śniadania

Przykładowe zadanie

Wskaż prawidłową kolejność nakrycia stołu bielizną stołową.

- A. Molton, napperon, skirting.
- B. Obrus stołowy, laufer, skirting.
- C. Molton, obrus stołowy, napperon.
- D. Napperon, obrus stołowy, skirting.

Odpowiedź prawidłowa: C

3.2.5 HGT.03.5 Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie	1) rozróżnia rodzaje usług dodatkowych
Przykładowe zadanie Firma transportowa podczas rezerwacji pokoi w hotelu, poprosiła o udostępnienie sauny i siłowni dla swoich pracowników. Hotel spełniając tę prośbę, świadczy usługę A. podstawową. B. fakultatywną. C. towarzyszącą. D. uzupełniającą. Odpowiedź prawidłowa: B	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) oferuje usługi konferencyjne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	3) zleca przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem
Przykładowe zadanie Na podstawie zamieszczonego zamówienia określ, w jaki sposób należy ustawić krzesła i stoły w sali konferencyjnej. A. Kinowy. B. Szkolny. C. Teatralny. D. Wyspowy. Od: rk@szkolenia.pl Do: abc@hotel.pl Temat: Zamówienie sali konferencyjnej Uprzejmie proszę o przygotowanie sali konferencyjnej na jednodniowe szkolenie o charakterze warsztatowym dla 30 ekspertów ds. bankowości w terminie 16 lipca br. Eksperci w trakcie szkolenia będą pracować w grupach. Proszę o przesłanie szczegółowej oferty. Robert Kowalski	
Odpowiedź prawidłowa: D	

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) stosuje zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe

Przykładowe zadanie

Który dokument sporządza recepcjonista na zamieszczonym formularzu?

- A. Kwit kaucyjny.
- B. Kwit depozytowy.
- C. Zlecenie usługi dodatkowej.
- D. Rozliczenie usługi podstawowej.

Hotel Sudecki Dwór***		
ul. Sudecka 8		
58-560 Cieplice Zdrój		
mail: hotelsudeckidwor@ poczta.onet.pl		
Przedmiot, ilość		
Imię i nazwisko gościa		
Numer pokoju		
Data wypożyczenia		
Wyrażam zgodę na obciążenie mojego rachunku hotelowego kwotą zł, jeżeli wypożyczony/wypożyczone przedmiot/przedmioty ulegnie/ulegną zniszczeniu lub zagubieniu		
Podpis gościa		
Przedmiot zwrócono	TAK	NIE
Otrzymał		
Data zwrotu		

Odpowiedź prawidłowa: A

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) realizuje zamówienia gości na usługi dodatkowe	1) sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe

Przykładowe zadanie

Na podstawie zamieszczonego cennika, określ ile wynosi łączna wartość za usługę prasowania spodni i dwóch koszul.

- A. 28,00 zł
- B. 41,00 zł
- C. 56,00 zł
- D. 82,00 zł

Cennik	
Pranie mokre i suche	
Artykuł	Cena w zł
Koszula	26,00
Podkoszulek	16,00
Pizama	18,00
Spodnie	30,00
Sweter	26,00
Bluza sportowa	28,00
Płaszcz kąpielowy	38,00
Żakiet/marynarka	40,00
Koszula nocna	26,00
Suknia/spódnica	40,00
UWAGA:	
Usługa prasowania wynosi 50% wartości usługi pralniczej.	

Odpowiedź prawidłowa: B

3.2.6 HGT.03.6 Język obcy zawodowy

Jednostka efektów kształcenia: HGT.03.6. Język obcy zawodowy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych
Przykładowe zadanie Pokojowa w trakcie sprzątania pokoju powinna umieścić na klamce od strony korytarza wywieszkę A. „room service”. B. „maid in room”. C. „please do not disturb”. D. „please make up room”. Odpowiedź prawidłowa: B	

Jednostka efektów kształcenia: HGT.03.6. Język obcy zawodowy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) rozumie proste wypowiedzi ustne artukułowane wyrażnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje, filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyrażnie, w standardowej odmianie języka b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową)	2) znajduje w wypowiedzi, tekście określone informacje
Przykładowe zadanie Stosowana w branży hotelarskiej nazwa <i>double bed</i> oznacza A. łóżko podwójne. B. łóżko pojedyncze. C. łóżko pojedyncze z dostawką. D. dwa złączone łóżka podwójne. Odpowiedź prawidłowa: A	

3.2.7 HGT.03.7 Kompetencje personalne i społeczne

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) wykazuje znajomość indywidualnych potrzeb każdego gościa	4) odpowiada działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości

Przykładowe zadanie

Jakie działania należy podjąć w wypadku zgłoszenia przez gościa ustnej reklamacji?

- A. Należy od razu odesłać gościa do dyrektora hotelu.
- B. Należy przekonać gościa, że jego skarga jest bezzasadna.
- C. Należy poprosić gościa o przedstawienie reklamacji na piśmie.
- D. Należy wysłuchać gościa i rozwiązać problem w ramach uprawnień.

Odpowiedź prawidłowa: D

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
8) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania	3) podaje przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej

Przykładowe zadanie

W wyniku braku zachowania należytej ostrożności pokojowa uszkodziła powierzony jej sprzęt do utrzymania czystości w hotelu. Kto ponosi odpowiedzialność materialną za uszkodzone mienie?

- A. Solidarnie wszyscy pracownicy hotelu.
- B. Pokojowa w wysokości podwójnej wartości wyrządzonej szkody.
- C. Wszyscy pracownicy służby pięter w ramach odpowiedzialności solidarnej.
- D. Pokojowa w granicach rzeczywistej straty poniesionej przez właściciela hotelu.

Odpowiedź prawidłowa: D

3.3 Przykład zadania do części praktycznej egzaminu

Część praktyczna egzaminu z kwalifikacji HGT.03 jest przeprowadzana według modelu d i trwa 150 minut.

Do hotelu Grand Fiorato***** w Warszawie wpłynęło zamówienie od firmy szkoleniowej Mediacarte z Krakowa na organizację pobytu wypoczynkowo-szkoleniowego dla 70 osób. Zamówienie obejmuje organizację szkolenia, z zakresu *Komunikacji i budowania relacji z pacjentem*, dla pracowników służby zdrowia.

Na podstawie zamówienia na usługi hotelarskie, planu pobytu wypoczynkowo-szkoleniowego, oferty hotelu Grand Fiorato***** oraz informacji dodatkowych sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i organizacją usług zgodnie z zamówieniem: grafik rezerwacji sal konferencyjnych oraz zlecenie realizacji usług dodatkowych;
- dokumenty związane z przyjęciem i realizacją usług dodatkowych: list powitalny, kwit depozytowy oraz zlecenie realizacji podania śniadań do pokoju gościa;
- dokument związany z przygotowaniem jednostki mieszkalnej na przyjęcie gościa: procedurę sprzątania pokoju „na czysto”.

Druki do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Firma Szkoleniowa Mediacarte
ul. Długa 18
31-227 Kraków
tel./fax: + 48 12 756 98 98
e-mail: mediacarte@wp.pl
NIP: 987 345 45 54

Kraków, 15.06.2020 r.

Hotel Grand Fiorato*****
ul. Grodzka 125
00-016 Warszawa

Szanowni Państwo,

w nawiązaniu do rozmowy telefonicznej i wcześniej zamówionych usług noclegowo-gastronomicznych tj. pokoi, śniadań, obiadów oraz kolacji, których kosztorys od Państwa otrzymaliśmy, prosimy uzupełnić nasze zamówienie o usługi dodatkowe.

W szkoleniu realizowanym w dniach od 03.09.2020 r. do 06.09.2020 r. weźmie udział 66 uczestników (w tym 40 lekarzy i 26 pielęgniarek), 1 reprezentant naszej firmy, 2 wykładowców przedmiotów medycznych z Śląskiego Uniwersytetu Medycznego i 1 przedstawiciel WHO - prof. John Follett, legitymujący się paszportem CVV 67689.

Zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami prosimy zarezerwować dla niego apartament oraz przygotować i umieścić w pokoju, w dniu przyjazdu, list powitalny oraz butelkę czerwonego wytrawnego wina i deskę serów. Zgodnie z życzeniem gościa prosimy również o wywietrzenie pokoju i ustawienie klimatyzacji na 18°C. Ponadto zamawiamy dla niego śniadania wiedeńskie wzmocnione, które prosimy by podawane były, codziennie do jego pokoju o godz. 7.30.

Informujemy, że pan Follett zdeponuje pierwszego dnia pobytu, przed kolacją, w skrytce sejfowej gotówkę w kwocie 4 000,00 zł oraz laptopa ASUS ROG GX700 o wartości 23 000,00 zł, z którego będzie korzystał podczas wykładu inauguracyjnego. Zawartość depozytu gość odbierze w dniu wyjazdu.

Prosimy o realizację usług dodatkowych zgodnie z załączonym planem pobytu.

W szczególności o przygotowanie sal konferencyjnych wyposażonych w projektor multimedialny, mównicę i mikrofon bezprzewodowy. Dodatkowo w salach przeznaczonych na warsztaty w grupach prosimy umieścić wizualizer oraz wskaźnik laserowy.

Należność za pobyt uregulujemy przelewem w terminie 7 dni od otrzymania od Państwa faktury, którą proszę wystawić w dniu wyjazdu.

Z poważaniem
Zuzanna Woźnicka
Asystentka prezesa

Plan pobytu wypoczynkowo-szkoleniowego

03.09.2020 r.

15.00 - 16.00	Przyjazd i zakwaterowanie uczestników
16.00 - 19.00	<i>Komunikacja i budowanie relacji z pacjentem</i> – wykład inauguracyjny dla 69 osób w sali konferencyjnej Przerwa kawowa <i>średnia</i> dla 70 osób w sali konferencyjnej <i>Typy pacjentów</i> – szkolenie dla 66 osób w sali konferencyjnej
19.00 - 20.00	Kolacja dla 70 osób w restauracji hotelowej

04.09.2020 r.

8.00 - 9.00	Śniadanie w formie bufetu
9.00 - 11.00	<i>Zespół wypalenia zawodowego</i> – szkolenie dla 66 osób w sali konferencyjnej Przerwa kawowa <i>średnia</i> dla 70 osób w sali konferencyjnej
11.00 - 13.00	<i>Schemat wizyty</i> – warsztaty w grupach 33-osobowych w dwóch salach konferencyjnych
13.00 - 14.00	Obiad dla 70 osób w restauracji hotelowej
15.00 - 18.00	Wyjście do teatru Roma na spektakl <i>Aida</i> – rezerwacja i zakup biletów we własnym zakresie
19.00 - 20.30	Kolacja dla 70 osób w restauracji hotelowej

05.09.2020 r.

8.00 - 9.00	Śniadanie w formie bufetu
9.00 - 11.00	<i>Rodzina pacjenta</i> – szkolenie dla 66 osób w sali konferencyjnej Przerwa kawowa <i>średnia</i> dla 70 osób w sali konferencyjnej
11.00 - 13.00	<i>Komunikacja w zespole medycznym</i> – warsztaty w grupach 33-osobowych w dwóch salach konferencyjnych
13.00 - 14.00	Obiad dla 70 osób w restauracji hotelowej
14.30 - 18.00	Wycieczka dla 70 osób z przewodnikiem po Starym Mieście, w tym zwiedzanie Zamku Królewskiego
19.00 - 22.00	Impreza integracyjna dla 70 osób w sali konferencyjnej Występ gwiazdy sceny muzycznej

06.09.2020 r.

8.00 - 9.00	Śniadanie w formie bufetu
9.00 - 10.00	Zakończenie szkolenia i rozdanie uczestnikom certyfikatów w sali konferencyjnej
10.00 - 11.00	Wykwaterowanie i wyjazd uczestników

Oferta hotelu Grand Fiorato*****

Hotel Grand Fiorato*****

ul. Grodzka 125
00-016 Warszawa
tel. 22 88 90 900
fax. 22 88 90 916
e-mail: grandfiorato@hotel.pl
Numer rachunku bankowego: 82 1600 1000 0003 0500 8008 2000

Hotel usytuowany jest w samym centrum Starego Miasta. Goście mają do dyspozycji przestronne pokoje z bezpłatnym, bezprzewodowym dostępem do Internetu oraz telewizji cyfrowej. Wszystkie pokoje wyposażone są w wygodne meble oraz telewizor, minibar i łazienkę z prysznicem.

Urozmaicone śniadanie wliczone w cenę noclegu serwowane jest w formie bufetu codziennie rano w eleganckiej restauracji hotelowej z panoramicznymi oknami. Dbając o wygodę i komfort pobytu hotel realizuje również zlecenia podawania posiłków do pokoi gości. Usługa room service jest wliczona w cenę noclegu.

Goście mogą również zrelaksować się również w centrum SPA lub skorzystać z bogatej oferty usług dodatkowych oferowanych przez hotel.

W salach konferencyjnych obiekt organizuje na życzenie gości imprezy integracyjne.

Cennik usług konferencyjnych

Rodzaj usługi	Cena jednostkowa brutto
Wynajem sali konferencyjnej (na szkolenia, wykłady, warsztaty):	
• Złota do 150 osób • Niebieska do 90 osób • Zielona do 60 osób • Srebrna do 40 osób • Biała do 40 osób	300,00 zł/godz. 200,00 zł/godz. 150,00 zł/godz. 80,00 zł/godz. 80,00 zł/godz.
Wynajem sali konferencyjnej na imprezy integracyjne: wliczony w cenę imprezy	
Wyposażenie dodatkowe sali konferencyjnej:	
• łącze internetowe • rzutnik multimedialny • mikrofon bezprzewodowy • mównica • flipchart • wizualizer • wskaźnik laserowy	wliczone w cenę wynajmu sali
Przerwa kawowa:	
• mała (kawa, herbata, woda mineralna, soki owocowe, kruche ciasteczka) • średnia (kawa, herbata, woda mineralna, soki owocowe, kruche ciasteczka, owoce) • duża (kawa, herbata, woda mineralna, soki owocowe, kruche ciasteczka, owoce, tartinki)	20,00 zł/os. 25,00 zł/os. 30,00 zł/os.

Cennik usług dodatkowych

Rodzaj usługi	Cena jednostkowa brutto
Usługa przewodnicka: - wariant podstawowy - zwiedzanie Starego Miasta z przewodnikiem - wariant rozszerzony - zwiedzanie Starego Miasta + Zamku Królewskiego z przewodnikiem (wliczone bilety wstępu)	15,00 zł/os./2 godz. 50,00 zł/os./3,5 godz.
Wybrane usługi SPA: - strefa saun - basen - grota solna - hammam	40,00 zł/os. bezpłatnie dla gości hotelowych 20,00 zł/godz. 80,00 zł/45 min.
Parking	50,00 zł/doba
Imprezy towarzyszące: - impreza integracyjna - koncert muzyki poważnej - występ gwiazdy sceny muzycznej - występ kabaretu	150,00 zł/os. 5 000,00 zł/impreza 7 000,00 zł/impreza 6 000,00 zł/impreza
Wstawka: - kwiaty - kosz owoców - winogrona - wyroby cukiernicze - deska serów - butelka wina białego - butelka wina czerwonego	30,00 zł/szt. 40,00 zł/szt. 10,00 zł/szt. 20,00 zł/szt. 100,00 zł/szt. 100,00 zł/szt. 120,00 zł/szt.

Informacje dodatkowe

Pan John Follett został zakwaterowany w apartamencie nr 316, który był zajmowany przez innego gościa do dnia jego przyjazdu. Czynności porządkowe w apartamencie pokojowa wykonała przed przyjazdem gościa, w ramach sprzątnięcia „na czysto”, uwzględniając wszystkie zalecenia zamawiającego. Depozyt gościa specjalnego został umieszczony w skrytce nr 7.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- grafik rezerwacji sal konferencyjnych,
- zlecenie realizacji usług dodatkowych,
- list powitalny,
- kwit depozytowy,
- zlecenie realizacji podania śniadań do pokoju gościa,
- procedura sprzątnięcia pokoju „na czysto”.

Grafik rezerwacji sal konferencyjnych ^{*)} - wrzesień 2020 r.						
Hotel Grand Fiorato*****						
Data	02.09	03.09	04.09	05.09	06.09	07.09
Nazwa sali						
Liczba osób						
Złota do 150 osób	Boski 9.00-13.00 Sawicki 19.00-22.00	Medio 10.00-12.00			Novum 10.00-11.30 11.30-12.00 12.00-14.00 17.00-19.00	
Niebieska do 90 osób						Lukas 8.00-13.00 Lukas 19.00-20.00
Zielona do 60 osób			Alfa 8.00-12.00 14.00-16.00		Modlisza 10.00-15.00	
Srebrna do 40 osób						Omega 12.00-17.00
Biała do 40 osób		Sinus 12.00-15.00 Malec s.c 16.00-17.30 17.30-18.00 18.00-19.30				

^{*)}Zapisz nazwę firmy lub nazwisko zamawiającego oraz godziny rezerwacji

Zlecenie realizacji usług dodatkowych Hotel Grand Fiorato*****	
Informacje o zamawiającym	
1. Imię i nazwisko/Nazwa firmy:	
2. Adres:	
3. Telefon	
4. E-mail:	
1. Informacje ogólne	
Zamierzony czas pobytu	
Ilość osób:	

2. Wynajem sali konferencyjnej (na szkolenia, wykłady, warsztaty):	
--	--

[illegible]

2.a. Organizacja przerw kawowych				

Data usługi	Godziny usługi	Rodzaj przerwy	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł

2.b. Dodatkowe życzenia związane z wynajmem sali konferencyjnej

Wyposażenie sali konferencyjnej

Składniki przerwy kawowej

2.c. Łączna wartość brutto za usługi konferencyjne w zł:					
3. Dodatkowe płatne życzenia gości, w tym imprezy integracyjne					
Data usługi	Rodzaj usługi dodatkowej	Godziny usługi	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
3.a. Łączna wartość brutto za dodatkowe życzenia gości w zł:					
4. Łączna wartość brutto wszystkich usług dodatkowych w zł					
Podpis osoby odpowiedzialnej za realizację zlecenia					

List powitalny

Hotel Grand Fiorato*****
ul. Grodzka 125
00-016 Warszawa
tel. 22 88 90 900
e-mail: grandfiorato@hotel.pl

.....
(miejscowość i data)

Kwit depozytowy Hotel Grand Fiorato*****	
Przyjęcie depozytu	
Imię i nazwisko gościa	
Numer skrytki	
Data przyjęcia	
Seria i numer dokumentu tożsamości gościa	
Numer pokoju gościa	
Przyjęte przedmioty (opis przedmiotów)	
Wartość depozytu	
Data wydania	
Podpis właściciela:	Podpis przyjmującego:

Zlecenie realizacji podania śniadań do pokoju gościa Hotel Grand Fiorato*****			
Rodzaj śniadania			
Rodzaj i numer pokoju	Liczba osób	Daty i godziny podania	Elementy zamówienia
			Potrawy i dodatki:
			Napoje:

Procedura sprzątania pokoju „na czysto” Hotel Grand Fiorato*****
Czynności wykonywane przez pokojową w pokoju

Efekty kształcenia sprawdzane przykładowym zadaniem praktycznym wraz z kryteriami weryfikacji

Jednostka efektów kształcenia: HGT.03.2. Podstawy hotelarstwa	
<i>Efekty kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie	3) stosuje terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki
3) analizuje schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie	1) określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Jednostka efektów kształcenia: HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
<i>Efekty kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) wykonuje prace związane z utrzymywaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych podczas pobytu gości	2) przestrzega procedur podczas prac porządkowych
4) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia i pobytu gości	1) planuje zakres wykonywanych czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej: a) przed przyjazdem gości b) podczas pobytu gości c) po wyjeździe gości
7) przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczących mienia gości oraz wyposażenia obiektu świadczącego usługi hotelarskie	1) stosuje procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu i pozostawionymi przez gości

Jednostka efektów kształcenia: HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań	
<i>Efekty kształcenia</i>	<i>Kryteria weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) stosuje metody i techniki podawania śniadań	1) dobiera formy podawania śniadań do możliwości obiektu świadczącego usługi hotelarskie
2) przygotowuje śniadania w części mieszkalnej hotelu	1) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych 3) przygotowuje śniadania hotelowe
5) przygotowuje room service na zamówienie gości	1) stosuje zasady serwowania śniadań do pokoju

Jednostka efektów kształcenia: HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
<i>Efekty kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie	3) dobiera usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości
2) oferuje usługi konferencyjne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	2) zleca przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych 3) zleca przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem
3) stosuje zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe 2) przyjmuje zamówienia na realizację usług dodatkowych

	3) zleca realizację zamówionych usług dodatkowych
4) realizuje zamówienia gości na usługi dodatkowe	1) sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe

Jednostka efektów kształcenia: HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne	
<i>Efekty kształcenia</i>	<i>Kryteria weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami	6) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przysyłania danych osobowych
2) wykazuje znajomość indywidualnych potrzeb każdego gościa	4) odpowiada działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości

Inne zadania praktyczne z zakresu kwalifikacji HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, mogą dotyczyć np.:

- rozróżniania rodzajów jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenia w obiektach świadczących usługi hotelarskie, w tym:
 - rozróżniania typów jednostek mieszkalnych,
 - przypisywania wyposażenia jednostki mieszkalnej do standardu obiektu,
 - opisywania wyposażenia jednostek mieszkalnych przystosowanych do pobytu gości specjalnych,
 - dobierania wyposażenia do typu jednostki mieszkalnej;
- wykonywania prac związanych z utrzymywaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych podczas pobytu gości, w tym określania rodzaju prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku;
- przygotowania jednostki mieszkalnej do przyjęcia i pobytu gości, w tym oceniania sposobu przygotowania jednostki mieszkalnej;
- utrzymywania czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie, w tym wskazywania kolejności prac porządkowych w części ogólnodostępnej;
- wykonywania prac porządkowych w części rekreacyjnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie, w tym wskazywania kolejności prac porządkowych w części rekreacyjnej;
- przygotowywania śniadania w części mieszkalnej hotelu, w tym przygotowywania bufetu śniadaniowego;
- sporządzania śniadań dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych, w tym rozróżniania potrzeb żywieniowych gości i ich oczekiwań;
- przygotowywania room service na zamówienie gości, w tym wskazywania kolejności czynności podczas realizacji zamówienia room service;
- przygotowywania nakrycia i bielizny stołowej do rodzaju śniadania, w tym dobierania nakrycia i zastawy stołowej do rodzaju śniadania.